

# **Digitalizáció - a pénzügyi szolgáltatások új perspektívái és lehetőségei program**

## **I. blokk**

**08:20 - 08:55 Regisztráció, villásreggeli**

**A regisztráció teljes időtartama alatt villásreggelivel várjuk résztvevőinket**

**09:00 - 09:05 Köszöntő: Nagy Dominique, CEO, Innodox Technologies**

**09:05 - 09:35 NESS Market Barometer - Tudnak a bankok papír nélkül működni? Dokumentum digitalizáció helyzetfelmérés a hazai bankszektorban**

**Ügyfél-elvárások és a kiszolgálási csatornák használatának változása, mint a digitalizáció mozgatórugója**

**Digitalizációs stratégiától a megvalósításig - hol tart a magyar bankszektor?**

**Fejlesztési fókusz: hogyan szerezhethetünk versenyelőnyt?  
Milyen korlátokat jelent a jogi környezet a digitális dokumentumok használatának kiterjesztésében?**

Előadó:

**Kovács Attila**, Manager, Ness Hungary Kft.

## **09:35 - 10:05 Ügyfélkommunikáció a digitális pénzügyi szolgáltatások terjedésével**

**Melyek az önkiszolgáló ügyintézés és a valóban megszemélyesített dokumentumkészítés problémái egy szakcég szemével?**

**Hogyan biztosítható a különböző prezentációs formák támogatása; mint például nyomtatott dokumentumok, emailek, webportálra feltöltött információk vagy mobilos és tabletes megjelenítések? Hogyan lesz képes a szervezet gyorsan és olcsón kiszolgálni egy-egy újabb kommunikációs csatornát, miközben egyre inkább elmosódnak a dokumentumok forma- és tartalom közötti határai?**

**Miért alakulnak ki ezen a területen szigetszerű megoldások? Miért merül fel a konszolidáció kérdése és milyen válaszok adhatók rá?**

Előadó:

**Kapuszta Norbert**, Head of Project Solution Department, Innodox Technologies Kft.

## **10:05 - 10:30 Kávészünet**

## **10:30 - 11:00 Ügyfélkezelés a digitális világban - fókuszban a pénzügyi szolgáltatók**

**Mit jelent az ügyfélkezelés a digitális világban és hogyan teremt üzleti értéket?**

**Az ügyfélélmény mellett elkötelezett, pénzügyi szektorban működő vállalatok milyen stratégiákat alkalmaznak? (Esettanulmányok: Credit Agricole's CA Store Bounty-based Creation, Barclaycard Ring Hyperdemocracy Credit Card)**

**Hogyan fordíthatjuk a digitális technológiát az ügyfélkezelés javítására?**

**Hogyan tudják kivenni ebből a részüket a különböző szervezeti egységek? Mik a feladataik az ügyfélkezelés javítása érdekében?**

Előadó:

**Németh János Pál**, Executive Partner, Gartner

## **11:00 - 11:45 Panelbeszélgetés a pénzügyi szolgáltatók részvételével**

Moderátor: **Nagy Dominique**, CEO, Innodox Technologies

Beszélgetés résztvevői:

**Berkes Tibor**, üzletfejlesztési vezető, MasterCard Europe

**Biszak Gábor**, ICT Program Manager (Digitalizációs Program), K&H Bank

**Gábor-Balogh Bernadett**, Elektronikus Csatornák Igazgató, Erste Bank

**Kálózdi Tamás**, elnök-vezérigazgató, SIGNAL IDUNA Biztosító Zrt.

**Kerekes Antal**, igazgató, PricewaterhouseCoopers Magyarország Kft.

**Dr. Kovács Attila**, irodavezető partner ügyvéd, KRS Ügyvédi Iroda

**Soós Attila**, operatív értékesítés menedzsment vezető, Fundamenta-Lakáskassza Zrt.

## **11:45 - 11:50 Zárszó**